

**Actieplan**  
**Woonoverlast**  
**2015-2019**

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1 Aanpak woonoverlast 2009-2014 .....	3
1.2 De situatie in Rotterdam .....	4
1.3 Definitie .....	5
1.4 Doelstelling en target .....	5
1.5 Nieuwe maatregelen .....	6
1.6 Opbouw en uitgangspunten van het actieprogramma .....	7
<b>2. Samenwerking en regie</b> .....	<b>8</b>
2.1 Partners .....	8
Nieuw: Stedelijke regie en meer toezicht .....	10
2.2 Convenant .....	10
<b>3. Voorkomen</b> .....	<b>12</b>
3.1 Fysieke aspecten en buitenruimte .....	12
3.2 (Zelf)beheerafspraken .....	12
3.3 Screening .....	12
3.4 Woonruimtebemiddeling .....	13
<b>4. Zelfredzaamheid en bemiddeling</b> .....	<b>15</b>
4.1 Zelfredzaamheid .....	15
4.2 Buurtbemiddeling .....	15
4.3 Mediation .....	16
Nieuw: buurtbemiddeling en mediation voor alle Rotterdammers .....	16
<b>5. Woonoverlast door psychisch kwetsbare personen</b> .....	<b>18</b>
5.1 Wijkteams .....	18
5.2 Helpen .....	18
5.3 Bemoeizorg .....	19
5.4 Ingrijpen: IBS en RM .....	19
<b>6. Waarschuwen</b> .....	<b>20</b>
6.1 Lokaal Tweedekansbeleid .....	20
6.2 Privaatrechtelijke gedragsaanwijzing .....	20
Nieuw: Rotterdam steunt initiatiefwetsvoorstel Dijkhoff .....	21
<b>7. Gele en Rode Kaarten</b> .....	<b>22</b>
7.1 Artikel 174a Gemeentewet .....	22
7.2 Artikel 13b Opiumwet .....	22
7.3 Artikel 17 Woningwet .....	23
7.4 Overige handhaving .....	23
<b>8. Het sluitstuk van de aanpak</b> .....	<b>24</b>
8.1 Ontbinding huurcontract en ontruiming .....	24
8.2 En dan? .....	24
<b>9. Communicatie</b> .....	<b>26</b>

# 1. Inleiding

Wij willen dat Rotterdam een aantrekkelijke stad is om te wonen, waar Rotterdammers zich thuis voelen en veilig in hun eigen huis. Wij accepteren niet dat mensen moeten leven met de overlast van hun burens.

De maatregelen uit dit actieplan moeten woonoverlast voorkomen en waar nodig beëindigen. Daarbij wordt ook een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van bewoners en de inzet van onze partners. Alleen met de hulp van woningcorporaties, het openbaar ministerie, de politie, zorginstellingen én de Rotterdammers zelf kan overlast snel beëindigd worden!

We stimuleren, wijzen de weg en bemiddelen. Waar nodig grijpen we in. Het doel daarbij is dat de overlast stopt. Mensen die structureel het woonplezier van anderen verpesten, moeten harder worden aangepakt. We accepteren niet dat slachtoffers van woonoverlast moeten verhuizen, terwijl de daders blijven zitten.

In onze aanpak gaan we tot het uiterste. Als sprake is van nieuwe inzichten of mogelijkheden nemen we aanvullende maatregelen.

Terwijl dit plan tot stand kwam waren er tal van ontwikkelingen binnen de landelijke wetgeving en de gemeentelijke organisatie die van invloed zijn op de aanpak. Hoe deze ontwikkelingen vorm krijgen weten we nog niet tot in detail. Toch gaan we van start met wat we wél weten. Dit plan vormt daartoe de basis: het geeft aan wat we willen bereiken, met wie we samenwerken en welke instrumenten we daarbij inzetten.

## 1.1 Aanpak woonoverlast 2009-2014

Dit actieplan bouwt verder op het Actieplan 2009-2014, dat vervroegd geëvalueerd is. Uit de evaluatie blijkt dat het besef is gegroeid dat woonoverlast sneller en effectiever wordt aangepakt door samen te werken. Zoals ook uit de tussentijdse evaluatie van het actieplan (2011) bleek staat het thema woonoverlast duidelijk op de agenda bij alle partijen.

Er is een structuur ontstaan waarbinnen de betrokken partners elkaar steeds beter weten te vinden en de gezamenlijke aanpak steeds meer vorm heeft gekregen. De coördinatoren woonoverlast bij de toenmalige deelgemeenten hebben zich ontwikkeld tot gewaardeerde partners om partijen op het gebied van hulpverlening, begeleiding en handhaving bij elkaar te brengen en oplossingen bespreekbaar te maken. Er wordt meer doorgepaktd en een ieder streeft ernaar woonoverlast situaties zo snel mogelijk op te lossen.

Vanwege de regie en coördinatie op overlastmeldingen bij deelgemeenten waren er wel lokale verschillen. In de ene deelgemeente waren alle betrokkenen goed aangehaakt, terwijl in andere deelgemeenten nog het nodige verbeterd kon worden in de onderlinge samenwerking. De evaluatie heeft een aantal adviezen opgeleverd:

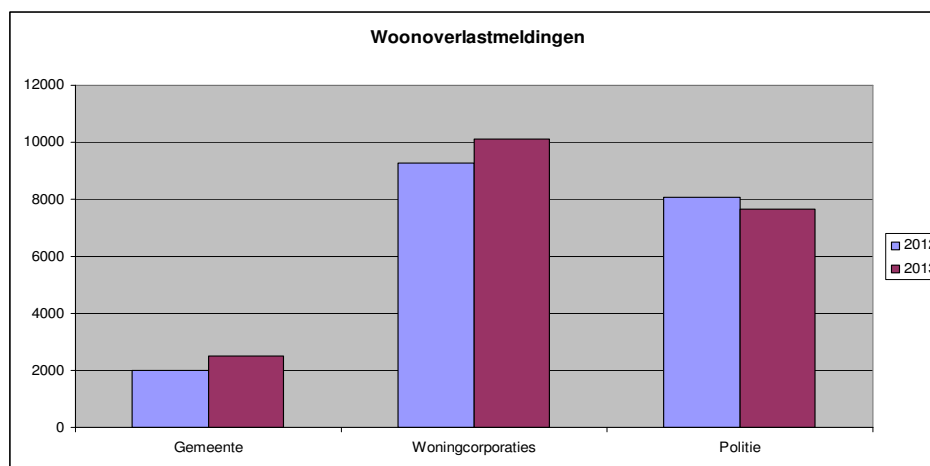
- Beperk de Aanpak Woonoverlast tot complexe situaties
- Stel de Aanpak na actualisering opnieuw vast en breng de convenanten opnieuw onder de aandacht
- Start met gezamenlijke trainingen rond de inzet van instrumenten
- Stem af met zorgpartijen / zorgnetwerken en wijkteams
- Stel per gebied een regulier overleg met de partners in
- Verbeter op onderdelen het instrumentarium
- Verbeter de registratie op ernstige overlastklachten
- Bezie opnieuw de afspraken met de Regionale Informatie Organisatie (RIO) van de politie
- Formuleer nieuwe meetbare (sub)doelstellingen voor de Aanpak Woonoverlast

In dit Actieplan komen de belangrijkste aanbevelingen en de wijze waarop we daaraan een vervolg willen geven aan de orde. Hieronder zullen wij ons concentreren op de toekomstige werkwijze van de

aanpak woonoverlast. De exacte uitvoering van het Actieplan en hoe de verschillende instrumenten ingezet worden, wordt beschreven in een uitvoeringsplan met bijbehorende gereedschapskist. Deze zal na vaststelling van het Actieplan verder worden uitgewerkt door de verschillende woonoverlastcoördinatoren.

## 1.2 De situatie in Rotterdam

Onderstaande tabel toont alle meldingen die bij de partners zijn binnengekomen<sup>1</sup>.



Bij veel meldingen die binnenkomen bij de gemeente en de woningcorporaties hebben bewoners last van elkaar. Deze hinder is niet altijd ernstig van aard. Andere meldingen hebben betrekking op overlast vanuit de openbare ruimte. Om dit inzichtelijk te maken hebben we de gemeentelijke meldingen geanalyseerd.

De meldingen getoond onder 'Gemeente' bevatten alle meldingen die bij de gemeente zijn binnengekomen, waaronder de meldingen via 14010 en internet. De meldingen van 14010 en internet hebben we verder geanalyseerd. Dat waren 1346 meldingen in 2012 en 1811 meldingen in 2013. De overige meldingen zijn niet geanalyseerd.

**Tabel: Analyse overlastmeldingen 14010 en internet**

	2012		2013	
Tussen omwonenden	511	38%	698	39%
Buiten de woning	835	62%	1113	61%
Totaal	1346	100%	1811	100%

Uit deze analyse blijkt dat het totale aantal overlastmeldingen slechts voor een klein gedeelte bestaat uit meldingen tussen omwonenden, namelijk 511 meldingen in 2012 en 698 in 2013. Een groot deel van de overlast speelt zich af buiten de woning of wordt niet veroorzaakt door omwonenden. Deze meldingen gaan bijvoorbeeld over geluidsoverlast door verkeer, werkzaamheden van de RET of bouwwerkzaamheden, door bedrijven zoals horecaondernemingen én bezoekers, evenementen, kerken/moskeeën etc. Verder bleek een groot aantal meldingen te gaan om overige overlast zoals vervuiling, hondenpoep, fietsen, containers, parkeren, afzettingen, drempels of de inrichting van de buitenruimte.

Vervolgens is een onderverdeling aangebracht binnen die 511 en 698 meldingen waar omwonenden last hebben van elkaar. Ook hieruit blijkt dat verreweg het grootste aantal meldingen gaat over geluidsoverlast variërend van lichte hinder tot ernstige woonoverlast die een grote negatieve impact heeft op de leefbaarheid van een wijk. Geluidsoverlast kan bijvoorbeeld variëren van dagelijkse

<sup>1</sup> De gemeente en woningcorporaties hebben in 2009 afspraken gemaakt over het op uniforme wijze registreren en monitoren van meldingen van woonoverlast. Dat blijkt in de praktijk lastig omdat iedere partner in een eigen systeem registreert dat vaak ook andere doeleinden heeft dan te monitoren op de aanpak woonoverlast. Ook wordt niet altijd dezelfde definitie gehanteerd. Tot slot is een vergelijking op adresniveau niet mogelijk, waardoor het niet mogelijk is te bepalen hoeveel dubbeltellingen er zijn.

studentenfeesten tot een eenmalig kinderfeestje. Bij vervuiling kan het gaan om reclamefolders bij de brievenbussen maar ook om stapels lekkende vuilniszakken in de portiek. Bij oneigenlijk gebruik van algemene ruimtes gaat het bijvoorbeeld om een kinderwagen in het trappenhuis.

**Tabel: Analyse meldingen soort woonoverlast**

	2012		2013	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Geluidsoverlast	351	69%	524	75%
Vervuiling	55	11%	90	13%
Onrechtmatig gebruik woning	33	6%	36	5%
Burenruzie	10	2%	24	3%
Agressie en bedreiging	30	6%	15	2%
Vandalisme	18	4%	6	1%
Oneigenlijk gebruik algemene ruimten	14	3%	3	0%
Totaal	511	100%	698	100%

### 1.3 Definitie

Onder woonoverlast verstaat de gemeente:

**Overlast veroorzaakt vanuit een woning of de directe leefomgeving (portiek, tuin, erf, stoep voor de woning) waar omwonenden in hun eigen woning ernstig last van hebben en die een grote negatieve impact heeft op de leefbaarheid in hun wijk.**

Bij de aanpak van woonoverlast gaat het dus om gevallen van ernstige geluidsoverlast, vervuiling, onrechtmatig gebruik van de woning, burenruzie, agressie, bedreiging en vandalisme.

Hinderlijke gevallen zoals een kinderwagen in het trappenhuis, hondenpoep op de stoep en vervuiling rond containers vallen niet onder de aanpak. Meldingen die betrekking hebben op de openbare ruimte of buitenruimte en overlast van horeca, bedrijven of evenementen vereisen een andere aanpak of een andere expertise. Wij zorgen ervoor dat alle meldingen wel opgepakt worden en verwijzen 'warm' door naar partners of de juiste expert binnen de gemeente.

### 1.4 Doelstelling en target

Het doel van de aanpak woonoverlast is woonoverlast zo veel mogelijk te voorkomen en waar nodig zo snel en doeltreffend mogelijk te beëindigen. We willen dat bewoners zich beschermd voelen en dat overlastgevers worden aangepakt. Mensen die structureel het woonplezier van anderen verpesten moeten hun gedrag aanpassen of verhuizen. We accepteren niet dat slachtoffers van woonoverlast moeten verhuizen, terwijl de daders blijven zitten.

**De gemeente Rotterdam lost 50% van de ernstige woonoverlast binnen 6 maanden op.**

Dat betekent niet dat we de overige 50% niet oplossen! Door een combinatie van advies, preventie en handhaving willen wij woonoverlast in de breedste zin zo snel mogelijk beëindigen. Dat kan soms snel, maar juist in ernstige gevallen zien we dat er niet altijd snelle oplossingen mogelijk zijn. Met name juridische procedures vragen erg veel tijd.

In de tussentijd doen we er alles aan om de overlast tot een minimum te beperken en houden we de melder op de hoogte van de resultaten die we in de aanpak boeken. Ook als dat een langere periode betreft. Hierbij houden we de privacy van zowel de overlastgevers als die van de overlasthebbers in de gaten.

Daar waar mogelijk wordt woonoverlast eerst door bewoners zelf aangepakt, waar nodig geadviseerd door de coördinatoren woonoverlast. De partners pakken in eerste instantie meldingen van woonoverlast op die bij hen binnenkomen. In de praktijk zien we dat het merendeel van de eenvoudige gevallen van overlast snel en doeltreffend opgelost kan worden. Daar waar advies of hulp nodig is, bieden wij die.

### Resultaten en effecten

Het ligt voor de hand om het effect van de aanpak woonoverlast af te meten aan het aantal meldingen. Een effectieve aanpak zou dan blijken uit een dalend aantal meldingen. Wij gaan er echter van uit dat nog niet alle gevallen van woonoverlast bij de gemeente worden gemeld. Door de aandacht te vestigen op de gezamenlijke aanpak van dit probleem hopen we te bereiken dat Rotterdammers ons weten te vinden wanneer zij onze hulp nodig hebben. We zorgen er daarom eerst voor dat Rotterdammers onze aanpak kennen en de meldingsbereidheid wordt verhoogd. Om die reden stellen wij ons (nog niet) tot doel om het aantal meldingen naar beneden te brengen.

In het vorige actieplan werd uitgegaan van het aantal Rotterdammers dat aangeeft overlast te ervaren. Dit werd gemeten aan de hand van de antwoorden op de veiligheidsenquête die ten grondslag lag aan de Veiligheidsindex (die inmiddels in het Wijkprofiel is opgegaan). In 2008, toen het vorige actieplan tot stand kwam, gaf 8% van de Rotterdammers aan vaak overlast te ervaren. In 2013 was dit 10,7%. Wij zijn tot het inzicht gekomen dat de vragen in de veiligheidsenquête weliswaar iets zeggen over de mate van overlast die Rotterdammers ondervinden, maar dat dit niet in alle gevallen gaat om woonoverlast zoals wij dit in onze aanpak definiëren. Uit de evaluatie blijkt dat wanneer Rotterdammers aangeven overlast te ervaren het ook kan gaan om overlast van verkeerd geparkeerde auto's of hondenpoep. Het gaat soms zelfs om ervaringen die weliswaar als overlastgevend worden gezien maar door ons niet als overlast worden beoordeeld zoals het geluid van kinderen die overdag op een daarvoor bestemd speelplein spelen.

De antwoorden op de vragen uit de veiligheidsenquête zijn dus een onvoldoende graadmeter voor een succesvolle aanpak van de woonoverlast. Overigens worden deze cijfers wel gewoon bekend gemaakt. Dit gebeurt elke twee jaar in het Wijkprofiel.

## 1.5 Nieuwe maatregelen

Bij de aanpak zetten we alle instrumenten in die we ter beschikking hebben. We maken daarbij gebruik van alle kennis en ervaring die we in de afgelopen 5 jaar hebben opgedaan en we ontwikkelen nieuwe instrumenten:

1. We verhogen de **meldingsbereidheid** via [woonoverlast@rotterdam.nl](mailto:woonoverlast@rotterdam.nl), telefoonnummer 14010 en het formulier op [www.rotterdam.nl/woonoverlast](http://www.rotterdam.nl/woonoverlast). Anoniem melden maken we ook mogelijk.
2. We nemen alle meldingen serieus. We pakken alle meldingen **binnen 3 werkdagen** op, hiervan krijgt de melder altijd bericht.
3. Om misstanden vroegtijdig op te sporen zorgen we voor meer toezicht achter de voordeur. In 2016 komen er 25 extra interventieambtenaren bij ten behoeve van de **gebiedsgerichte interventieteams**. Hiervan starten er in 2015 al 10 binnen een pilot gebiedsgerichte interventieteams. Deze pilot wordt in 5 gebieden gehouden.
4. In 2015 zijn **buurtbemiddeling en mediation voor alle Rotterdammers** in de hele stad beschikbaar. Ongeveer 1000 gevallen van woonoverlast kunnen ieder jaar worden doorverwezen naar buurtbemiddeling. Van het aantal casussen waar buurtbemiddeling wordt ingezet, lossen we 75% binnen 3 maanden op. De overige 25% wordt alsnog opgepakt door de woonoverlastcoördinatoren.
5. We ondersteunen de wetswijziging van de **Rotterdamwet** die het mogelijk maakt om te screenen op basis van overlastgevend gedrag en crimineel verleden.
6. Rotterdam zoekt de grenzen op bij het inzetten van **artikel 174a Gemeentewet** om ernstige gevallen van woonoverlast aan te pakken.

7. We verhogen de focus van corporaties op **privaatrechtelijke gedragsaanwijzingen**. Waar nodig vergroten we de kennis en expertise om hen beter te ondersteunen. We stimuleren hen deel te nemen aan de pilot van het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid).
8. We ondersteunen het wetsvoorstel van kamerlid Dijkhoff waarmee een **bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing** (initiatiefwetsvoorstel Dijkhoff) wordt geïntroduceerd. Zodra deze maatregel mogelijk is, zal Rotterdam van deze bevoegdheid gebruik gaan maken.
9. Als sluitstuk van de aanpak ontwikkelen we **Skaeve Huse**. In 2015 is de locatie bekend voor 10-20 woningen, onderzoek naar de doelgroep loopt.
10. Bij het Openbaar Ministerie fungeert **één officier van justitie** als aanspreekpunt voor het thema woonoverlast.
11. De gemeente Rotterdam erkent dat overlasthebbers **slachtoffers** zijn en biedt hen hulp en ondersteuning met raad en daad.

### **Slachtoffers centraal**

Bij de aanpak woonoverlast staan de slachtoffers van woonoverlast voorop. We sluiten aan bij de landelijke visie op slachtofferschap zoals geformuleerd door het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Deze visie onderscheidt een aantal basisbehoeften van slachtoffers die samen te vatten zijn in twee hoofdbegrippen: recht en hulp.

Wij bieden erkenning van het probleem, geven informatie over wat de bewoner kan doen en waarin de gemeente ondersteuning kan bieden. Bij zeer ernstige woonoverlast bieden we ook praktische hulp aan zoals een verwijzing naar Slachtofferhulp. Hier is een speciale rol weggelegd voor de woonoverlastcoördinatoren die het meest directe contact hebben met de bewoners.

## **1.6 Opbouw en uitgangspunten van het actieprogramma**

Het actieplan is in lijn met de aanpak van woonoverlast opgebouwd: we werken van preventie, via zelfredzaamheid en bemiddeling naar waarschuwen en uiteindelijk handhaven.

In hoofdstuk 2 zetten we de randvoorwaarden uiteen van de aanpak van woonoverlast: de partners en de juridische onderbouwing van de samenwerking. Hoofdstuk 3 gaat over preventie. Hoofdstuk 4 tot en met 8 gaan over de aanpak van woonoverlast. Hierbij bespreken we zowel de instrumenten die al toegepast worden als instrumenten die nog in ontwikkeling zijn. Voor de laatste hebben we de actielijst (1.5) opgesteld: 'nieuwe maatregelen'. Het plan sluit af met de communicatie in hoofdstuk 9.

## 2. Samenwerking en regie

De meerwaarde van de Rotterdamse aanpak Woonoverlast is de integrale en effectieve samenwerking tussen de partners. Iedere partner neemt de eigen verantwoordelijkheid in het oplossen van de woonoverlast. Ieder vanuit de eigen doelstellingen, perspectieven en belangen. Daar waar de oplossing van de overlast inzet van meerdere partners vraagt, vindt een gezamenlijke aanpak plaats.

### 2.1 Partners

#### **Gemeente**

De gemeente levert in elk gebied een woonoverlastcoördinator die de ketenregisseur is voor de aanpak. Meldingen komen bij de coördinatoren binnen via [woonoverlast@rotterdam.nl](mailto:woonoverlast@rotterdam.nl), 14010 en het formulier op [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl). Ook ontvangen zij signalen uit hun netwerk.

De coördinator is het eerste aanspreekpunt voor alle betrokken partners in het gebied en voor de omwonenden. De woonoverlastcoördinatoren beheren een netwerk met de corporaties, de (wijk)politie, gebiedsnetwerkers, de wijkteams en andere experts binnen de gemeente. De coördinator is de spin in het web waar het delen van informatie samenkomt. Daarbij draait het om 'kendoe' in de aanpak: uitwisseling van kennis en expertise, vertrouwen tussen de samenwerkende partners en zorg om de overlasthebbers.

De woonoverlastcoördinator zet de partners in hun kracht, maar laat de verantwoordelijkheid daar waar deze hoort. In lichte gevallen wijst de gemeente bewoners en partners de weg. Als de casus daarvoor geschikt is bemiddelt de gemeente zelf of verwijst door naar buurtbemiddeling. Bij ernstige zaken is de woonoverlastcoördinator regievoerder en stemt de verschillende instrumenten die ingezet kunnen worden af.

De gemeente past waar nodig maatregelen toe uit het bestuursrecht. Voorbeelden daarvan zijn het sluiten van woningen (gele en rode kaarten) en de aanpak van huisjesmelkers (zie hoofdstuk 7).

#### **Politie**

Bij de politie komen meldingen binnen op de telefoonnummers 112 en 0900-8844. Vaak bellen mensen de politie bij acute gevallen van geluidsoverlast of bedreigingen. De wijkagenten krijgen ook signalen vanuit de wijk over mogelijke misstanden.

De politie kan preventief handelen door burgers aan te spreken op hinderlijk gedrag. Meldingen kunnen worden opgevolgd door polshoogte te nemen en eventueel te bemiddelen tussen klager en overlastgever. De politie kan ook casussen doorverwijzen naar buurtbemiddeling.

In bepaalde gevallen, zoals bij ernstige geluidsoverlast, kan de politie goederen in beslag nemen en boetes uitdelen. Uiteraard is de politie de aangewezen ketenpartner om op te treden bij (een vermoeden) van strafbare feiten.

Politiegegevens zijn een wezenlijk onderdeel van een sluitend dossier, op basis waarvan in een later stadium zonodig een gele of rode kaart wordt uitgedeeld of de huurovereenkomst wordt ontbonden. Helaas kunnen deze gegevens niet zomaar met alle partijen gedeeld worden. Om goed te regelen wat wél mogelijk is zijn afspraken gemaakt die in convenanten zijn vastgelegd.

De politie is tevens waar nodig aanwezig bij het zienswijzegesprek dat wordt gehouden in het proces van de gele of rode kaart.



### **Openbaar Ministerie**

Daar waar sprake is van een strafrechtelijke vervolging speelt het Openbaar Ministerie een rol. In dat geval is er aangifte gedaan van één of meer strafbare feiten (belediging, bedreiging, vernieling, mishandeling en pesterijen). De aangiften worden door de politie opgenomen. Vaak gaat het om woonoverlast met een lange voorgeschiedenis. Dan is het van belang dat deze geschiedenis in het proces-verbaal goed tot uitdrukking komt. Naar verwachting zal het hierbij gaan om niet meer dan een top 10 van ernstige bedreigingen.

In deze zaken fungeert één officier van justitie als aanspreekpunt voor het thema woonoverlast. De officier van justitie geeft woonoverlastzaken specifieke aandacht, zorgt voor afstemming met het strafrechtelijke traject en andere maatregelen en geleidt indien mogelijk door naar ZSM<sup>2</sup> om nadere informatie/inkleuring aan de ZSM-officier te kunnen geven voor de afdoeningsbeslissing. In uitzonderlijke gevallen kan een casus woonoverlast leiden tot overleg in de Driehoek.

### **Corporaties**

Woningcorporaties spelen als eigenaar en verhuurder van ongeveer 45% van de Rotterdamse woningen een centrale rol bij het voorkomen en bestrijden van woonoverlast. Corporaties investeren in preventie door nieuwe bewoners te wijzen op hun plichten en voorlichting te geven over wat huurders kunnen doen als zij last hebben van andere bewoners. In concrete gevallen van overlast kan een corporatie fysieke maatregelen treffen of (buurt)bemiddeling inzetten.

Als eigenaar van de woning is de corporatie de aangewezen partij om een gerechtelijke procedure te starten tot ontbinding van de huurovereenkomst. De corporatie beslist of het ontruimingsvonnis wordt uitgevoerd en of de uitgezette huurder een beroep mag doen op het regionaal vangnet.

De corporaties spelen een cruciale rol bij de dossiervorming rondom een overlastgevende huurder die ten grondslag ligt aan civiele en/of bestuurlijke maatregelen. Contacten van corporatiemedewerkers met overlastgevers en melders zijn, mits goed gedocumenteerd, een belangrijke basis voor gerechtelijke stappen tegen overlastgevers, zowel privaatrechtelijk als bestuursrechtelijk.

Uit de evaluatie blijkt dat het grootste deel van de overlastmeldingen binnenkomt bij de woningcorporaties (zie tabel in paragraaf 1.2). De corporaties pakken de meldingen op binnen hun eigen procedures en houden zelf de voortgang en de resultaten bij. Worden er bij de gemeente toch meldingen gedaan over corporatiebezit, dan geeft de gemeente de melding door aan de corporatie om deze af te handelen. Het gaat hierbij om een 'warme' overdracht, waarbij de melder niet alsnog bij de corporatie hoeft te melden. De gemeente neemt contact op met de betreffende woonconsulent om te bespreken wat zij met de melding gaan doen. Daarnaast spreken we met de woonconsulent af wie de melder terugkoppelt en het verdere contact onderhoudt.

In de praktijk werken de woonconsulent van de corporatie en de woonoverlastcoördinator altijd samen. In eerste instantie heeft de woonoverlastcoördinator een adviesrol. Wanneer het gaat om ernstige woonoverlastzaken meldt de corporatie dit altijd zo snel mogelijk bij de woonoverlastcoördinator. In dergelijke zware overlastzaken is de woonoverlastcoördinator de regievoerder.

### **Escalatie**

Door een intensieve samenwerking en regulier casusoverleg in de gebieden houden de partners elkaar scherp. Indien blijkt dat er knelpunten zijn in de onderlinge samenwerking, wordt eerst gekeken of daar onderling een oplossing voor te vinden is. Eventueel is er de mogelijkheid tot escalatie naar het afstemoverleg, waarbij gemeente, corporaties en politie op stedelijk niveau samenwerken. In zeer ernstige gevallen worden zaken aan de Driehoek voorgelegd.

---

<sup>2</sup> ZSM = Zo Snel, Slim, Selectief, Simpel, Samen en Samenlevingsgericht. In het de ZSM-werkwijze pakken politie, OM en ketenpartners veelvoorkomende misdrijven op daadkrachtige wijze aan. Zij beslissen na aanhouding van de verdachte zo spoedig mogelijk over het afdoeningstraject.

## Nieuw: Stedelijke regie en meer toezicht

### *Stedelijke regie*

Onder het oude actieplan was de ketenregie voor de aanpak woonoverlast ondergebracht bij de deelgemeenten. Met de komst van het Bestuurlijk Model Rotterdam 2014 is deze inzet overgegaan naar Directie Veiligheid. Vanaf 19 maart 2014 zijn alle woonoverlastcoördinatoren samengebracht binnen 1 team: Team Woonoverlast. Ook het voormalig Steunpunt Woonoverlast is binnen dit team ondergebracht.

Team Woonoverlast is verantwoordelijk voor het innemen van alle meldingen die binnenkomen bij de gemeente en voor het afhandelen van de ernstige casussen woonoverlast. De coördinatoren werken in de gebieden samen met de partners. De verdeling van de coördinatoren over de gebieden is afhankelijk van het aantal meldingen en signalen en de aard en complexiteit van de casussen. Hiermee is voldaan aan één van de aanbevelingen uit de evaluatie: stedelijke regie op de aanpak.

Andere aanbevelingen uit de evaluatie worden onder de stedelijke regie verder uitgewerkt. De aanbeveling om de focus van de gemeentelijke inzet te richten op de ernstige gevallen volgen we op. Tegelijk laten we de aanpak van de lichtere gevallen van woonoverlast niet los en blijven we dit ondersteunen.

Ook de basis voor de werkwijze wordt in alle gebieden gelijk, met ruimte voor een effectieve gebiedsgerichte invulling. Zo zijn in alle gebieden waar dat nodig is casus- of pandenoverleggen gestart met experts in de wijk. Het trainen van medewerkers gebeurt inmiddels ook centraal.

Tot slot zorgen we voor een eenduidige registratie van alle meldingen die door de gemeente worden opgepakt. Vanaf 2015 is het daardoor mogelijk om analyses te maken op de doorlooptijd en de ingezette instrumenten bij de ernstige gevallen van woonoverlast. Deze analyses kunnen ook gebiedsgerichte sturingsinformatie leveren.

### *Meer toezicht*

Toezicht vormt een belangrijk instrument bij de aanpak van woonoverlast. Veel misstanden kunnen door effectief toezicht in een vroeg stadium gesignaleerd en aangepakt worden. Denk hierbij aan overbewoning, drugslaboratoria, illegale prostitutie en hennepkwekerijen, maar ook aan huisjesmelkers en vormen van fraude. Ondanks de inzet van alle betrokken partners is extra inzet nodig om deze misstanden te bestrijden. Het gaat hierbij om meer capaciteit maar ook om een andere manier van werken.

In het collegeprogramma is aangegeven dat vanaf 2016 25 extra interventieambtenaren ingezet worden. De extra interventieambtenaren worden ondergebracht bij het cluster Stadsbeheer. Zij worden gebiedsgericht ingezet en werken samen met de woonoverlastcoördinatoren en de woninginspecteurs van Stadsontwikkeling. Samen vormen zij in de toekomst gebiedsgerichte interventieteams. Binnen de aanpak van woonoverlast wordt hun taak om zowel informatiegestuurd als op basis van woonoverlastmeldingen misstanden achter de voordeur aan te pakken.

Om de weg hiernaartoe mogelijk te maken krijgt de toegezegde capaciteitsuitbreiding voor 2016 gedeeltelijk al in 2015 vorm. Per 1-1-2015 start een pilot met 10 interventieambtenaren. We starten een pilot met 5 gebiedsgerichte interventieteams, in totaal in minimaal 5 wijken. Op 1 januari 2016 is de pilot afgerond en zijn we klaar voor het structureel neerzetten van de nieuwe werkwijze, inclusief de voorgestelde 25 extra interventieambtenaren.

## 2.2 Convenant

Om goed te kunnen samenwerken wordt een Convenant Structurele Woonoverlast door Zittende Bewoners opgesteld. Het nieuwe convenant heeft twee bijlagen:

- Werkinstructie gegevenslevering aanpak woonoverlast
- Beschrijving buurtbemiddeling en mediation

Naast het nieuwe convenant blijft het reeds bestaande convenant screening van kracht. Binnenkort wordt screening mogelijk op basis van landelijke wetgeving. Vanwege de korte periode die nog resteert, is er voor gekozen om het bestaande convenant niet aan te passen (zie paragraaf 3.3).

### ***Werkinstructie gegevenslevering aanpak woonoverlast***

Uitwisseling van informatie is een essentiële voorwaarde voor de aanpak van (vaak zware) overlastgevallen die vragen om een gecombineerde inspanning van de verschillende partijen. De eerste bijlage bij het convenant regelt hoe en wanneer de partners informatie kunnen opvragen bij de politie om woonoverlast te bestrijden. Hierbij is een aantal scenario's te onderscheiden, zoals een plan van aanpak om de woonoverlast door zittende bewoners te bestrijden, screening van aspirant huurders, verstrekking van gegevens voor het nemen van een bestuurlijke maatregel en verstrekking aan de woningcorporaties.

De gemeentelijke woonoverlastcoördinator voert de regie in de aanpak van woonoverlast. Samen met de partners maakt hij een plan van aanpak om de overlast van zittende bewoners aan te pakken. De politie levert hieraan een bijdrage door gegevens te verstrekken.

Voor screening wordt eveneens gebruik gemaakt van politiegegevens die beoordeeld worden door de gemeente. Deze gegevens worden niet doorgeleverd, de gemeente geeft op basis van de gegevens een advies aan de corporatie.

Voor het nemen van bestuurlijke maatregelen, bijvoorbeeld op basis van de Opiumwet of de Gemeentewet, is een goed dossier noodzakelijk waar door de rechterlijke macht hoge eisen aan worden gesteld. De politie ondersteunt deze dossiervorming door de relevante en noodzakelijke gegevens te verstrekken die nodig zijn om het dossier sluitend te maken.

De woningcorporaties ten slotte kunnen gegevens van de politie gebruiken voor een civielrechtelijke zaak tegen hun huurder. In principe kunnen geen politiegegevens aan derden verstrekt worden. In incidentele en uitzonderlijke gevallen biedt de Wet Politiegegevens toch een mogelijkheid politieinformatie aan een woningcorporatie te verstrekken. De werkinstructie beschrijft de voorwaarden: er moet een zwaarwegend belang zijn. Het gaat hierbij om situaties waarin er geen bestuurlijke mogelijkheden zijn om de situatie aan te pakken, de omwonenden ernstig bedreigd worden of escalatie (eigenrichting door de buurt) dreigt.

### ***Buurtbemiddeling en mediation***

De tweede bijlage regelt de gezamenlijke visie op buurtbemiddeling en mediation en bevat afspraken over de inzet van partijen (de gemeente, corporaties en de politie) en de wijze van organisatie (zie paragraaf 4.2 en 4.3).

## 3. Voorkomen

Er zijn vele factoren die van invloed zijn op de leefbaarheid en uiteindelijke woontevredenheid van burgers. Naast 'algemene' ontwikkelingen in de samenleving zoals verminderde verdraagzaamheid en stijging van de werkloosheid spelen veel meldingen van woonoverlast zich af in de directe omgeving van de woning. Zo blijkt uit de analyse van de cijfers ook dat de fysieke staat van de woning en de buitenruimte (slechte isolatie van woningen, vervuiling en inrichting van de buitenruimte) van invloed zijn.

### 3.1 Fysieke aspecten en buitenruimte

De eerste stap naar het waarborgen van het woongenot van Rotterdammers is om woonoverlast zoveel mogelijk te voorkomen en beginnende overlast in de kiem te smoren. Dit is een continu aandachtspunt voor alle partijen die betrokken zijn bij het beheer van woningen en woonomgeving. We stellen een top 5 van straten en wijken op met een concentratie aan woonoverlastmeldingen. In die straten en wijken maken wij integrale afspraken met bewoners en verhuurders over lokale woonoverlastproblematiek. Afhankelijk van de signalen en analyse van de meldingen worden in overleg met de bewoners en verhuurder(s) preventieve maatregelen genomen. Bijvoorbeeld door een concentratie van meldingen van geluidsoverlast te combineren met het aanspreken van verhuurders op hun verantwoordelijkheid over geluidsisolatie.

We ondersteunen hierbij het gebruik van de Buiten Beter-app waarmee bewoners met hun smartphone klachten over de buitenruimte kunnen doorgeven. De gemeente pakt de klacht op maar gaat ook aan de slag met het zoeken naar een structurele oplossing die gericht is op het voorkomen van vervuiling en overlast. Stadsbeheer werkt met een speciaal programma voor gedragsbeïnvloeding waar afspraken met woningcorporaties over gemaakt kunnen worden.

### 3.2 (Zelf)beheerafspraken

Veel bewoners en professionals hebben goede ideeën over de buurt en voelen zich ook medeverantwoordelijk voor de woonomgeving. Bewoners wonen in de wijk en weten precies wat er leeft en wat er verbeterd of veranderd kan worden. Wij willen graag de mogelijkheid geven om ideeën ook echt naar voren te brengen en ook daadwerkelijk verbeteringen en veranderingen uit te voeren. Bewoners kunnen er dan voor kiezen om (een gedeelte van) het beheer over te nemen, bijvoorbeeld de schoonmaak of het beheer van de gemeenschappelijke binnentuin. Samen met woningcorporaties en particuliere verhuurders zullen we onderzoeken waarin de bewoners in het (gedeeltelijk) zelfbeheer gefaciliteerd kunnen worden.

### 3.3 Screening

In de afgelopen jaren is ervaring opgedaan met 'screening van aspirant-huurders op overlast'. Het blijkt in de praktijk een waardevolle toevoeging te zijn aan het palet van beheermaatregelen waarmee woonoverlast kan worden voorkomen. De afspraken over screening zijn vastgelegd in het convenant 'Screening van aspirant-huurders op overlast'.

#### ***Hoe werkt screening op basis van het convenant?***

Een corporatie doet een verzoek tot screening. De gemeente neemt de aanvraag in en zet deze uit bij de politie. De politie levert informatie die door de gemeente beoordeeld en veredeld wordt met informatie die binnen de gemeente aanwezig is. Soms wordt de aspirant-huurder daarnaast uitgenodigd voor een gesprek. De corporatie krijgt vervolgens een advies van de gemeente (niet de informatie die aan het advies ten grondslag ligt). Het advies kan zijn: rood, oranje of groen. Op basis van dit advies bepaalt de corporatie zelf of zij de aspirant huurder een contract geven, al of niet tijdelijk en al of niet met aanvullende voorwaarden.

Uit de evaluatie blijkt dat de inzet van het instrument screening (nog) beter zou kunnen werken wanneer het instrument gericht ingezet wordt in complexen/straten met aantoonbare leefbaarheidsproblematiek omdat het aantal keren dat 'rood' werd geadviseerd vrij laag is. Met de

samenwerkingspartners zijn nieuwe afspraken gemaakt over het gericht aanwijzen van 'kleinere screeningsgebieden'.

Daarnaast bestond de behoefte om te screenen op crimineel verleden van de aspirant-huurder. Een aanstaande wijziging van de Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek (Wbmgp, de zogenaamde Rotterdamwet) maakt het mogelijk om woningzoekenden met een overlastgevend of crimineel verleden te weren uit gebieden, straten of complexen die te kampen hebben met leefbaarheidsproblemen. De minister voor Wonen en Rijksdienst wijst de gebieden aan op verzoek van de gemeenteraad. De verwachting is dat screening op basis van de 'Rotterdamwet' in de tweede helft 2015 mogelijk wordt.

Door de wetswijziging zal het niet langer mogelijk zijn om te screenen op basis van het convenant. De afspraken in het convenant zullen dan komen te vervallen. Met de samenwerkingspartners is afgesproken het huidige convenant 'Screening van aspirant-huurders op overlast' nog in stand te houden zolang de wetswijziging nog niet definitief is.

### 3.4 Woonruimtebemiddeling

Al langere tijd groeit het besef dat het bij elkaar huisvesten van mensen met een zelfde leefstijl de leefbaarheid in een bepaald complex of portiek bevordert. Op grond van de huidige Huisvestingsverordening is het niet mogelijk om hierop te sturen, waarschijnlijk biedt de nieuwe verordening hier wel ruimte voor. Vanaf 2011 zijn er 9 experimenten gestart waarbij bij toewijzing van de woningen rekening gehouden wordt met de leefstijl. Daarbij wordt geadverteerd met referentiewoningen. Mensen reageren dan niet op 1 specifieke woning maar op een bepaald type woning van een bepaald prijsniveau in een bepaalde wijk. Als ze tot de eerste gegadigden behoren worden ze opgeroepen voor een gesprek en vullen een leefstijltest in. Op basis van deze gegevens maakt de woningcorporatie de match tussen vrijkomende woningen en de mensen op de wachtlijst.

Belangrijkste doel is vergroten van de harmonie in de buurt en van het woongenot van nieuwe en zittende bewoners. De experimenten lopen in buurten waarvan zittende bewoners en de corporaties vinden dat de leefbaarheid daar ernstig onder druk staat. In buurten waar men dicht op elkaar woont en waar de huizen gehorig zijn kan door de toewijzing op leefstijlen woonoverlast voorkomen worden of zal er in ieder geval meer begrip zijn voor de geluiden en gedragingen van medebewoners.

De looptijd van de meeste experimenten is nog te kort om al duidelijke uitspraken te kunnen doen over al dan niet bereikte doelen. In Bloemhof hebben de bewoners wel een verschil gemerkt: nieuwe bewoners gaan kennismaken met de burens en kinderen maken snel vriendjes in de buurt. De eigen monitoring van Woonstad laat zien dat het aantal sociale meldingen (burenruzie, geluidsoverlast en onaangepast gedrag) de laatste jaren is afgenomen.

De bewuste keuze van de kandidaten voor een bepaalde buurt en het toewijzen op basis van een leefstijlmatch zijn belangrijke aspecten in de leefbaarheid. We zullen met woningcorporaties verder verkennen om woonruimtebemiddeling op basis van leefstijlen toe te passen waar de leefbaarheid onder druk staat.

**Experiment leefstijlen Bloemhof**

Deze wijk is een dichtbebouwd tuindorp waar het voor het woonplezier belangrijk is dat leefstijlen niet te ver uit elkaar liggen. Woonstad volgt hier de volgende werkwijze:

- het plaatsen van een referentie-advertentie op Woonnet Rijnmond
- woningzoekenden reageren hierop en vullen een woontest in, dit is een voorwaarde om te kunnen reageren
- de 15 woningzoekenden met de langste inschrijfduur bij Woonnet Rijnmond komen in een kandidatenpool
- de medewerker Wonen voert met deze kandidaten een bemiddelingsgesprek, waarbij ook specifieke woonwensen op tafel komen
- als een woning op de markt komt wordt hiervoor een passende kandidaat gezocht op basis van de uitslag van de leefstijltest en het gesprek

De 15 kandidaten krijgen gegarandeerd binnen een kwartaal (gebaseerd op mutatiegraad) een woning aangeboden die bij hun leefstijl past. Een kandidaat kan die weigeren, maar bij een tweede afwijzing wordt hij uit de pool verwijderd. Hij kan daarna wel weer reageren op een andere referentie-advertentie.

**Sturen op instroom**

In Bloemhof en Hillesluis zoeken we samen met de woningcorporatie in een pilot naar ruimte om op een andere manier woningen toe te wijzen. Hierbij wordt gedacht aan zowel werende maatregelen (inkomen uit arbeid op grond van de Rotterdamwet en screening op overlast) als stimulerende maatregelen (leefstijlen, directe bemiddeling, voorrang op sociaal-economische gronden). Wanneer een antecedentenonderzoek op basis van de Rotterdamwet mogelijk wordt, bekijken we hoe we dit in de pilot meenemen.

## 4. Zelfredzaamheid en bemiddeling

We willen dat Rotterdammers meer te zeggen krijgen en verantwoordelijkheid nemen. Dat kan door hen te informeren en in hun kracht te zetten. We bereiken het beste resultaat als mensen zelf kunnen bepalen hoe zij hun conflict oplossen.

### 4.1 Zelfredzaamheid

Idealiter lossen bewoners die last hebben van elkaar hun geschillen onderling op, eventueel met tussenkomst van een derde zoals met inzet van een buurtbemiddelaar of mediator. Maar bewoners weten nog lang niet altijd wat zij zelf kunnen doen om woonoverlast te voorkomen of aan te pakken. Betere informatie over mogelijkheden, rechten en plichten van huurders, verhuurders, eigenaarsbewoners kan de zelfredzaamheid van Rotterdammers vergroten. Zo denken veel mensen nog dat ze alleen na 22.00 uur geen geluidsoverlast mogen veroorzaken.

Meer en betere informatie over de rechten en plichten kan voor sommige huurders, verhuurders en eigenaarsbewoners ook dienen om hun geschil zelf voor de rechter te brengen. In de laatste jaren zijn steeds meer rechtzaken geweest waar bewoners zelf, zonder tussenkomst van de gemeente en/of corporatie, hun zaak aan de rechter hebben voorgelegd. Steeds meer mensen doen een beroep op hun rechtsbijstandverzekering. Burenruzie valt namelijk onder de module wonen bij de rechtsbijstandverzekering. Een overlasthebbende huurder kan een beroep doen op zijn huurovereenkomst maar ook via het burennrecht een zaak voor de rechter brengen. Als het gaat om een eigenaarsbewoner dan zal dat alleen via het burennrecht kunnen. Ook verhuurders hebben zeer goede mogelijkheden om via het huurrecht een overlastgevende huurder aan te pakken. Met de splitsingsakte en het huishoudelijk reglement kunnen VvE's ook woonoverlast binnen een appartementencomplex tegengaan.

Informatie over hoe je zelf woonoverlast via de civielrechtelijke proces kunt oplossen ontbreekt doorgaans. In overleg met de woningcorporaties en de politie zorgen we voor een kwalitatieve en betere informatievoorziening. Om bewoners in staat te stellen problemen zelf op te lossen, zal het gemeentelijk meldpunt ook gaan fungeren als vraagbaak. Dit doen wij door telefonisch vragen te beantwoorden en door het bieden van extra informatie op de gemeentelijke website.

### 4.2 Buurtbemiddeling

Als bewoners onderling afspraken maken om overlast aan te pakken komen ze vaak tot creatieve en effectieve oplossingen. Buurtbemiddeling helpt om de communicatie weer op gang te brengen. Als burenn weer naar elkaar luisteren kunnen we escalatie van problemen voorkomen. Dan nemen ze ook de verantwoordelijkheid om de relatie goed te houden in de toekomst. Vaak durven mensen elkaar niet aan te spreken, ook dan kan buurtbemiddeling helpen door de zelfredzaamheid te vergroten.

Buurtbemiddeling is bemiddeling door vrijwilligers uit de buurt. Door een goede organisatie van buurtbemiddeling in de wijken versterken we dus tegelijkertijd de samenhang en veiligheid in de wijken. Buurtbemiddeling zorgt ervoor dat er naar elkaar omgekeken wordt en dat bewoners zelf het voortouw kunnen nemen.

De eerste stap nadat iemand melding heeft gedaan is de check of de zaak geschikt is voor buurtbemiddeling. Wat hebben mensen zelf al gedaan om het probleem op te lossen? Zijn beide partijen in staat hun verhaal te vertellen en naar elkaar te luisteren? Is de zaak niet te ernstig om er samen uit te komen?

Deze afweging maakt een professional. In de praktijk blijkt dat meer dan 80% van de gevallen die aangemeld worden geschikt is. De professional wijst vervolgens de zaak toe aan twee vrijwilligers. Zij gaan eerst met de melder (buur A) praten, daarna met de andere partij (buur B). Over het algemeen volgt daarna ook een gezamenlijk gesprek. Gemiddeld duurt een bemiddeling 3 maanden. Als de zaak is opgelost vindt na ongeveer 6 weken nazorg plaats om te kijken of de oplossing duurzaam blijkt.

Bij buurtbemiddeling gaat het vooral om het herstellen van de communicatie. De bemiddelaars stimuleren de betrokkenen om er zelf uit te komen en samen een oplossing te bedenken. De aandacht

van bemiddelaars leidt ertoe dat de overlasthebber zich gehoord en gesteund voelt. Ook de overlastgever krijgt de ruimte om het probleem aan te pakken op een manier die bij hem past. Dit stimuleert om zelf aan de slag te gaan én samen te werken.

### 4.3 Mediation

Mediation is ook een vorm van bemiddeling. De mediator heeft een erkende mediationopleiding gevolgd, is geregistreerd bij de MfN (Mediatorsfederatie Nederland) en voldoet dus aan strenge kwaliteitsnormen.

Bij mediation staat de oplossing van het conflict centraal. Voordat de mediation begint dienen partijen een mediationovereenkomst te tekenen (hierin staan de "spelregels" van mediation). Zo zijn partijen verplicht zich in te spannen om er samen uit te komen. Daarnaast worden de uiteindelijke afspraken schriftelijk vastgelegd en ondertekend. Dit document kan eventueel ook gebruikt worden in een juridische procedure mocht blijken dat één van de partijen zich niet aan de afspraken houdt.

Mediation wordt ingezet bij de zwaardere langsturende conflicten waar buurtbemiddeling niet geschikt wordt bevonden.

### Nieuw: buurtbemiddeling en mediation voor alle Rotterdammers

De gemeente en de corporaties stellen vanaf 1 januari 2015 buurtbemiddeling en mediation beschikbaar voor alle bewoners. Dat is niet altijd zo geweest. Begin 2014 was buurtbemiddeling nog in minder dan de helft van de deelgemeenten beschikbaar. Wanneer en onder welke voorwaarden mediation ingezet kon worden verschilde sterk per deelgemeente en corporatie.

#### **Historie van buurtbemiddeling**

In Rotterdam is in 1996 het eerste buurtbemiddelingsproject van start gegaan. Langzaamaan namen steeds meer deelgemeenten en corporaties deel. Er is een aantal jaren een stedelijk projectleider geweest die de Rotterdamse aanpak ontwikkelde en bewaakte.

Vanaf 2008 is de stedelijke regie losgelaten. Bij diverse deelgemeenten en corporaties zijn nieuwe initiatieven ontwikkeld, maar helaas hebben sommige corporaties en deelgemeenten zich teruggetrokken. Hieraan ten grondslag lagen financiële redenen, maar ook inhoudelijke. Doordat de eisen en randvoorwaarden niet helder waren liet de kwaliteit ook wel eens te wensen over.

In 2014 hebben we gekeken naar wat goed ging en wat beter kan. In de komende jaren maken wij gebruik van de kennis en kunde van CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid), waar de afgelopen jaren kwaliteitscriteria ontwikkeld zijn voor een goede organisatie van de buurtbemiddeling. De nieuwe stedelijke visie van Rotterdam gaat ervan uit dat het goedkoper en vooral beter kan als alle partners hun krachten bundelen.

Buurtbemiddeling en mediation worden uitgevoerd door een organisatie die erkend is door het CCV en die werkt volgens de door hen ontwikkelde methode. Eind 2014 hebben de gemeente en de corporaties in een gezamenlijk aanbestedingstraject gekozen voor Dock. De reden hiervoor is dat zij een stevig netwerk hebben binnen de wijkteams, de Vraagwijzer en het jongeren- en vrijwilligerswerk. Hierdoor kan een goede uitwisseling ontstaan tussen zorg, empowerment en conflictbemiddeling.

Inmiddels zijn zij gestart met het werven en trainen van nieuwe vrijwilligers. Vrijwilligers die al aan Dock verbonden waren worden direct ingezet. Alle vrijwilligers worden begeleid door professionele, betaalde coördinatoren en trainers. Een deel van de vrijwilligers is tevens beëdigd mediator.

Naar verwachting zullen de meeste doorverwijzingen voor buurtbemiddeling en mediation komen van de gemeente en de corporaties. Ook de politie ziet grote meerwaarde in buurtbemiddeling en zal zaken doorverwijzen. Maar het allerbelangrijkste van deze nieuwe manier van werken is dat alle Rotterdammers vanaf 2015 zélf buurtbemiddeling kunnen aanvragen. Geen enkele bewoner hoeft zelf mee te betalen aan de bemiddeling.

Naast de bemiddeling via Dock blijft het mogelijk om in incidentele gevallen ook gebruik te maken van mediators die niet verbonden zijn aan Dock. Dit wordt bepaald door de gemeente en de corporaties, ook hier zullen geen kosten aan verbonden zijn voor de bewoners.



Kenmerken van de Rotterdamse buurtbemiddeling en mediation:

- Efficiënte en uniforme stedelijke organisatie met oog voor lokale verschillen
- Naast buurtbemiddeling ook mediation
- Gedragen en gefinancierd door meerdere partijen

## 5. Woonoverlast door psychisch kwetsbare personen

Bij veel overlastgevallen spelen psychische problemen een rol. Overlastgevers of overlastgevende gezinnen zijn dan niet altijd aanspreekbaar op hun gedrag of zijn niet in staat een bemiddelingsgesprek te voeren. De overlast die zij veroorzaken moet echter wel gestopt worden, zeker als die ernstig is. De zorg- en hulpverleningsinstanties hebben in het oppakken van deze dossiers een grote verantwoordelijkheid.

### 5.1 Wijkteams

Om zorg en welzijn aan 'de voorkant' te versterken richt de gemeente wijkteams op. Disciplines die tot voor kort versplinterd georganiseerd waren, worden samengevoegd. Deze samenvoeging betreft uitvoerend professionals uit de 1e lijn, met name de 'sociale professionals' en (para)medici die vanuit hun moederorganisatie 'gedetacheerd' worden naar de wijkteams. Op die manier ontstaat een bundeling van breed inzetbare professionals in één hecht team die samenwerken met het omliggende veld voor een effectieve aanpak van problemen in een wijk.

Naast de bundeling van professionals, gaat het ook om een nieuwe manier van werken. Kortdurende, resultaatgerichte inzet, met de focus op het versterken van de zelfredzaamheid door het aanspreken van de eigen kracht en het sociale netwerk. De doorzettingsmacht van het wijkteam voor het toeleiden van cliënten naar de 2<sup>o</sup> lijnszorg vormt een belangrijk onderdeel van de nieuwe werkwijze. De aanname is dat deze aanpak leidt tot een effectievere ondersteuning aan Rotterdammers die dit nodig hebben en een verminderde druk op de 2e lijnszorg.

Zowel de aanpak van woonoverlast als de zorg worden in de gebieden georganiseerd: de woonoverlastcoördinatoren maken geen deel uit van de wijkteams maar werken wel nauw samen met alle experts in het gebied. Zij zijn een essentiële schakel binnen het netwerk.

### 5.2 Helpen

Professionals uit de zorg hebben hun eigen expertise in hulpverlening en organiseren de benodigde zorg. Hun inzet is er bij voorkeur op gericht om de overlastgever de regie over zijn leven te laten (her)nemen. Zij hebben tijdens hun contact met cliënten ook oog voor omwonenden in de buurt en onderzoeken of hun cliënt overlast veroorzaakt. Het afleggen van huisbezoeken is hierbij een nuttig en noodzakelijk onderdeel van de zorgverlening.

Psychisch kwetsbare mensen die niet of maar gedeeltelijk aanspreekbaar op hun gedrag zijn, hebben in eerste instantie hulp, zorg en advies nodig. Ook als deze doelgroep woonoverlast veroorzaakt. Het gaat hierbij vaak om mensen die kampen met een psychische of psychogeriatrische stoornis, een verstandelijke beperking of een verslaving.

Omdat zij in veel gevallen niet zelf om hulp vragen, nemen alle partners een actieve houding aan om deze mensen te helpen hun problemen het hoofd te bieden. Tegelijkertijd is het van belang voor de omwonenden dat de overlast zo snel mogelijk wordt beëindigd. De gemeente, de politie, het Openbaar Ministerie, de woningcorporaties en zorginstellingen werken samen om passende zorg te regelen en de overlast te beëindigen.

De zorginstellingen zijn verantwoordelijk voor de zorg. Ook een partner als een woningcorporatie kan een belangrijke bijdrage leveren door nieuwe dossiers aan te melden in het zorgoverleg, de civielrechtelijke druk op een dossier te houden en informatie uit te wisselen met de zorgpartners. De woonoverlastcoördinator heeft vanuit de aanpak woonoverlast de regie over een goede bestuursrechtelijke dossieropbouw en bewaakt de voortgang in de aanpak van de overlast.

### 5.3 Bemoeizorg

Kwetsbare overlastveroorzakers zoeken of aanvaarden vaak geen hulp, omdat zij vinden dat ze geen hulp nodig hebben. Hulpverleners komen hiermee voor een dilemma te staan. Het weigeren van zorg of hulp is vaak geen weloverwogen keuze van de overlastgever, maar komt voort uit bijvoorbeeld onmacht, onvermogen of angst. Bij mensen die zorg mijden, worstelen met complexe problemen of die het risico lopen maatschappelijk te gronde te gaan, is het geen optie om te wachten tot ze zelf om hulp vragen. Met hen moet je je 'bemoeien', of ze daar nu om vragen of niet. Dit is de gedachte achter bemoeizorg. Dat kan in de praktijk betekenen dat één van de partners meerdere keren langs gaat, of verschillende middelen inzet, voordat degene die bezocht wordt hulp accepteert. De ervaring is dat uiteindelijk een deel van de zorgmijders alsnog hulp aanvaardt.

Een bemoeizorgteam bestaat uit vertegenwoordigers van een aantal instanties, die structureel samenwerken om zorgmijders te benaderen, oplossingen voor hen te vinden en hen uiteindelijk toe te leiden naar de reguliere hulpverlening. Bemoeizorgteams gaan net zo vaak bij iemand langs als nodig is. De belangrijkste partners in een bemoeizorgteam zijn de eerstelijnsgezondheidszorg, de verslavingszorg, het maatschappelijk werk, de gemeente (bijvoorbeeld de woonoverlastcoördinator, of een expert Persoongerichte Aanpak) en tot slot de politie. In bepaalde gevallen kunnen ook specialistische partners deelnemen aan het team, zoals Bureau Jeugdzorg of thuiszorginstellingen.

### 5.4 Ingrijpen: IBS en RM

Wanneer iemand ernstige woonoverlast veroorzaakt en (bemoei)zorg en bemiddeling niet helpen, kunnen juridische instrumenten ingezet worden. Ook hierbij werken we zoveel mogelijk via lichtere instrumenten naar zwaarder ingrijpen toe.

Vanuit de zorg kunnen instrumenten ingezet worden om iemand gedwongen zorg te laten ondergaan. In de praktijk betekent dit een gedwongen opname voor een korte of langere periode. Er zijn twee manieren om tot een gedwongen opname te komen: een inbewaringstelling (IBS) en een rechterlijke machtiging (RM).

Een IBS is een beslissing van de burgemeester om bij onmiddellijk dreigend gevaar iemand gedwongen op te laten nemen. De reden hiervoor is dat iemand een gevaar voor zichzelf is of voor anderen. Het gaat daarbij om een noodsituatie. Een RM is een beslissing van de rechter dat iemand gedwongen opgenomen moet worden (of blijven).

In de praktijk zien we dat waarschuwingen en handhaving vanuit de aanpak woonoverlast (zoals beschreven in de volgende hoofdstukken) in samenhang ingezet worden om maatregelen in de zorg te ondersteunen.

## 6. Waarschuwen

### 6.1 Lokaal Tweedekansbeleid

De corporaties in de Stadsregio Rotterdam voeren een gezamenlijk tweedekansbeleid. Voordat de corporatie een ontruimingsvonnis uitvoert, krijgt de huurder in de meeste gevallen nog een tweede kans om zijn huidige woning te behouden. Deze fase staat bekend als lokaal laatstekansbeleid. In sommige gevallen wordt geen tweede kans gegeven. Dat is bijvoorbeeld het geval bij onrechtmatige bewoning (zonder toestemming van de verhuurder), wietplantages en andere vormen van oneigenlijk gebruik. Het ontruimingsvonnis blijft in alle gevallen van kracht. Dit kan alsnog worden uitgevoerd als de corporatie besluit geen tweede kans te geven of als de huurder zijn gedrag niet verbetert.

#### *Regionaal vangnet*

De corporaties in de Stadsregio Rotterdam hebben met elkaar verdere afspraken gemaakt over een regionaal vangnet. Dat betekent dat huurders die ontruimd zijn onder specifieke voorwaarden een woning kunnen huren bij een andere corporatie in de stadsregio.

#### *Voorwaarden*

De specifieke voorwaarden worden opgenomen in het huurcontract en vormen dus een afspraak tussen de huurder en de verhuurder. De voorwaarden die worden gesteld zijn afhankelijk van de specifieke problematiek. Zo kan de corporatie eisen dat de huurder zich laat begeleiden door een zorginstelling. Begeleiding door hulpverlening is in deze fase één van de belangrijkste middelen om gedragsverandering te bereiken. Als er psychosociale problematiek is geconstateerd en de betrokkene lijkt hulpverlening te mijden dan zal extra inzet worden gepleegd om deze persoon toch in een begeleidingstraject te plaatsen. De woonoverlastcoördinator van het gebied waar een huurder met een tweede kans is of wordt gehuisvest, neemt het dossier onder zijn hoede. Daarbij zal er vanuit de politie en de afdeling Toezicht en Handhaving van Stadsbeheer daar waar nodig gehandhaafd worden.

Onttrekt de huurder zicht aan de voorwaarden of leiden ze niet tot een oplossing van het probleem, dan wordt de huurovereenkomst beëindigd en komt de huurder de eerstvolgende drie jaar niet meer in aanmerking voor een corporatiewoning.

### 6.2 Privaatrechtelijke gedragsaanwijzing

In het voortraject zullen partners op verschillende manier proberen een gedragsverandering te bereiken. Als dat allemaal niet lukt is er ook een juridische manier van waarschuwen: de gedragsaanwijzing.

Op dit moment is het mogelijk om privaatrechtelijk (civiele) gedragsaanwijzingen in te zetten. Het huurrecht biedt hiertoe een aantal mogelijkheden. Woningcorporaties en particuliere pandeigenaren die hun panden verhuren kunnen vrijwillig met de huurder een gedragsaanwijzing overeenkomen. Ook kan de verhuurder nakoming van de huurovereenkomst vorderen. Van belang is dan wel dat de verhuurder vóóraf een aantal overlastbeperkende voorwaarden in het huurcontract heeft opgenomen. Tot slot kan een verhuurder de rechter verzoeken een gedragsaanwijzing op te leggen. Indien de huurder zich hier niet aan houdt dan kan de rechter bepalen om een sanctie op te leggen of tot ontbinding van het huurcontract en ontruiming van de woning over te gaan.

Weinig corporaties in Nederland hebben ervaring met het aanvragen van een privaatrechtelijke (civiele) gedragsaanwijzingen. Wij stimuleren de Rotterdamse verhuurders om hiermee te experimenteren en proefprocessen te starten. We maken daarbij onder meer gebruik van de aanbevelingen van Michel Vols en een pilot van het CCV. Corporaties uit verschillende steden brengen zaken in: vanuit Rotterdam hebben al twee corporaties zaken voorgedragen. Gekeken wordt waar de dossiers en de procedures aan moeten voldoen om het beste resultaat te krijgen.

**De huidige aanpak van woonoverlast richt zich op het sluiten van woningen of het uit huis plaatsen van overlastgevers. Onderzoeker Michel Vols pleit voor een oplossingsgerichte aanpak. Daar worden slachtoffers én daders van woonoverlast beter van.**

De burgemeester kan een woning sluiten (...). In de praktijk blijkt dat sluiting vaak onmogelijk is omdat de voorwaarden in de jurisprudentie te streng worden uitgelegd. De burgemeester is bijvoorbeeld niet bevoegd om een woning te sluiten in het geval van ernstige geluidsoverlast (...). De verhuurders van huurwoningen hanteren één soort juridische aanpak van woonoverlast. Deze aanpak bestaat uit twee stappen. De eerste stap is het opbouwen van een overlast dossier, waarna gewacht wordt tot de overlastsituatie uit de hand is gelopen. De tweede stap is het indienen van een ontruimingsvordering bij een rechter.

(...)

Deze benadering pakt in de praktijk niet goed uit voor slachtoffers van woonoverlast en voor de overlastveroorzakers. Vanwege de opbouw van een omvangrijk dossier moeten slachtoffers lang wachten voordat actie wordt ondernomen tegen de overlastpleger. Dat leidt tot frustraties en een verstoring van de harmonie in de wijk. Voor de overlastveroorzakers is de juridische procedure ook niet ideaal. Zij kunnen zich weliswaar lang tijd misdragen, maar worden uiteindelijk geconfronteerd met de meest ingrijpende inmenging in hun privé-leven: het verlies van de woning.

**Het instrumentarium zou moeten worden uitgebreid met maatregelen die het mogelijk maken om sneller én minder ingrijpend op te treden tegen woonoverlast. Bijvoorbeeld door veroorzakers van woonoverlast een specifieke gedragsaanwijzing te geven.**

*Uit: Secondant, maart 2013. Michel Vols is onderzoeker bij het Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid van de Rijksuniversiteit Groningen.*

## **Nieuw: Rotterdam steunt initiatiefwetsvoorstel Dijkhoff**

Bij een eigenaar die ook bewoner is, is het niet mogelijk om een civiele gedragsaanwijzing in te zetten. Maar ook bij particuliere verhuurders die geen maatregelen willen nemen, missen we de gedragsaanwijzing in de aanpak van woonoverlast.

Daarom is het wenselijk om vanuit de gemeente een gedragsaanwijzing op te kunnen leggen (bestuurlijke gedragsaanwijzing). Om dit te bewerkstelligen is aanpassing van de wet vereist. De gemeente Rotterdam steunt in dit kader het initiatiefwetsvoorstel van Kamerlid Dijkhoff.

In het initiatiefwetsvoorstel wordt voorgesteld een nieuw artikel in de Gemeentewet op te nemen waarmee de bestuurlijke gedragsaanwijzing mogelijk wordt gemaakt. De burgemeester kan deze maatregel dan opleggen. De gedragsaanwijzing houdt een gebod of verbod voor de huurder in. De inhoud van de gedragsaanwijzing kan worden afgestemd op de soort en de ernst van de overlast. Hierbij kan worden gedacht aan het verbod om burens te bedreigen of bezoekers na een bepaald tijdstip langs te laten komen.

Houdt de huurder zich hier niet aan dan kan de burgemeester overgaan tot het opleggen van een last onder dwangsom. Mocht dit nog steeds onvoldoende effect hebben dan staat de burgemeester nog de last onder bestuursdwang ter beschikking om de overlast te beëindigen (bijvoorbeeld het verwijderen van de bezoekers uit de woning).

## 7. Gele en Rode Kaarten

De gele en rode kaarten zijn kenmerkend voor de Rotterdamse aanpak van woonoverlast. Gele en rode kaarten zijn zowel op particuliere eigenaren als op woningcorporaties van toepassing.

De burgemeester kan in bepaalde gevallen van woonoverlast een rode kaart opleggen aan een pandeigenaar. Dit houdt in dat de burgemeester dan overgaat tot sluiting van een woning. Het uitgangspunt is dat in eerste instantie een gele kaart wordt opgelegd waarbij de betreffende bewoner wordt gewaarschuwd alvorens bij een tweede constatering tot sluiting wordt overgegaan. Dossiers die in aanmerking komen voor het toepassen van de sluitingsbevoegdheid van de burgemeester op grond van artikel 13b Opiumwet zijn een uitzondering. Hier geldt als uitgangspunt direct sluiting van een pand (rode kaart) in ernstige gevallen bij het aantreffen van een handelshoeveelheid drugs.

Zowel bij de gedragsaanwijzing als de waarschuwing (gele kaart) krijgen de bewoners de gelegenheid om hun gedrag aan te passen. Afhankelijk van de situatie kan de bewoner hierbij worden begeleid door de woningcorporatie en/of hulpverleners.

Om tot sluiting van een pand over te gaan, is een goede dossiervorming van belang. Voor een goed dossier is samenwerking tussen partners een basisvoorwaarde en is afstemming tussen de ketenpartners onder regie van de woonoverlastcoördinator nodig.

### 7.1 Artikel 174a Gemeentewet

De burgemeester heeft een sluitingsbevoegdheid bij verstoring van de openbare orde en verdere vrees voor het voortduren van de aantasting van het woon- en leefklimaat. Hierbij geldt dat de verstoring van de openbare orde dusdanige vormen moeten hebben aangenomen dat sprake is van zowel een ernstige aantasting van de veiligheid als van de gezondheid van omwonenden.

Bij structurele ernstige overlast wordt in eerste instantie een gele kaart opgelegd. Bij aanhoudende overlast wordt overgegaan tot sluiting van het pand, oftewel een rode kaart. Indien er een ernstige en acute dreiging is voor aantasting van de veiligheid en de gezondheid van omwonenden (veelal vrees voor levensgevaar) kan worden overgegaan tot acute sluiting van het pand. Dit is in 2014 in totaal drie keer gebeurd.

Artikel 174a Gemeentewet wordt op dit moment erg beperkt uitgelegd door de rechter. Veel gedragingen die zwaar overlastgevend zijn vallen niet onder de overlast zoals bedoeld in dit wetsartikel. Uit de cijfers blijkt ook dat de afgelopen jaren nauwelijks een woning is gesloten op grond van artikel 174a Gemeentewet. De gemeente Rotterdam gaat de grenzen opzoeken bij de inzet van deze maatregel.

### 7.2 Artikel 13b Opiumwet

Op grond van artikel 13b Opiumwet is de burgemeester bevoegd om tot sluiting van een drugspand over te gaan indien een handelshoeveelheid verdovende middelen (30 gram softdrugs en 0,5 gram harddrugs) in het pand wordt aangetroffen.

In het geval van een drugspand gaat de burgemeester op grond van huidig beleid over tot sluiting van het pand, tenzij gelet op de feiten en omstandigheden van het geval met een waarschuwing kan worden volstaan. Hieronder treft u een overzicht van het aantal genomen maatregelen op grond van artikel 13b Opiumwet in de afgelopen jaren.

**Tabel: overlastgevende panden & maatregelen artikel 13b Opiumwet**

	2014 <sup>3</sup>	2013	2012	2011
Gele kaart	4	10	9	8
Rode kaart	25	30	23	15

<sup>3</sup> Cijfers van 2014 zijn nog niet definitief vastgesteld.

### 7.3 Artikel 17 Woningwet

Als de staat of het gebruik van een pand een voortdurende bedreiging voor de leefbaarheid of gezondheid van bewoners of omwonenden vormt, kan een pand gesloten worden. Dit is een bevoegdheid van het college op basis van artikel 17 van de Woningwet.

Sluiting van woningen op basis van de Woningwet kan alleen bij een herhaalde overtreding. Een voorbeeld waar deze bevoegdheid gebruikt kan worden, is bij hennepkwekerijen. Een hennepkwekerij in een wijk versterkt de gevoelens van onveiligheid van omwonenden en heeft een grote negatieve impact op de leefbaarheid in de wijk. In de Woningwet is geregeld dat bij een eerste constatering eerst een waarschuwing wordt gegeven. Bij de tweede constatering van een hennepkwekerij in dezelfde woning wordt tot sluiting overgegaan.

**Tabel: Overlastgevende panden & maatregelen artikel 17 Woningwet**

	2014	2013	2012	2011
Gele kaart	105	39	-	-
Rode kaart	3	1	-	-
Acute sluiting	-	-	-	-

### 7.4 Overige handhaving

Naast het sluiten van woningen is ook op andere thema's handhaving mogelijk ter voorkoming van woonoverlast. De inzet voor bestuurlijke handhaving wordt beschreven in de afzonderlijke beleidsdocumenten. De belangrijkste zijn:

- het handhaven van hennepkwekerijen
- het handhaven op irreguliere verblijfsinrichtingen (IVI's, ofwel illegale kamerverhuur)
- het handhaven op onderhoudsklachten, illegale bouw en strijdigheid met bestemmingsplan
- het handhaven van de Rotterdamwet (wonen in de aangewezen gebieden zonder Huisvestingsvergunning)
- het handhaven van Basisregistratie Personen (niet ingeschreven staan in de wet BRP, voorheen GBA)
- het handhaven van de bijstand, uitkeringen en belastingen (voorkomen van fraude)
- het handhaven van de leerplicht

#### **Huisjesmelkers**

Voor de aanpak van huiseigenaren kennen we in Rotterdam de aanpak 'Three strikes you're out'. Het moet voor pandeigenaren onaantrekkelijk zijn om de regels te willen overtreden. Om meer slagkracht te genereren is een onorthodoxe aanpak van malafide pandeigenaren noodzakelijk.

Uitgangspunt van de handhaving is normaal gesproken dat zwaarder opgetreden kan worden als een pandeigenaar meerdere keren de fout ingaat bij hetzelfde pand. Bij 'Three strikes you're out' is het kenmerk juist dat de maatregelen ook toegepast kan worden als een eigenaar de regels overtreedt in een ander pand. De maatregelen kunnen ook voor het hele bezit opgelegd worden als zich daar overtredingen voordoen.

#### ***Three strikes, you're out***

Strike 1: Elke 1<sup>e</sup> overtreding herstelsanctie (last onder dwangsom en bestuursdwang)

Strike 2: Elke 2<sup>e</sup> overtreding herstelsanctie en bestuurlijke boete

Strike 3: Elke 3<sup>e</sup> overtreding beheermaatregel en bestuurlijke boete

## 8. Het sluitstuk van de aanpak

### 8.1 Ontbinding huurcontract en ontruiming

Voor alle betrokkenen is het beter ontruiming van een woning te voorkomen en de overlast in de bestaande situatie op te lossen. Hét instrument hiertoe is het Lokaal Tweedekansbeleid. Maar dat is niet altijd mogelijk of wenselijk. Zeker na langdurige structurele overlast, eventueel in combinatie met verstoring van de openbare orde, is het vaak beter als de bewoners gedwongen worden de woning definitief te verlaten.

De gemeente kan woningen sluiten, maar dat betekent nog niet dat bewoners daarmee ook definitief gedwongen worden te verhuizen. Dat kan alleen door het ontbinden van de huurovereenkomst en een ontruiming. In beide gevallen is de verhuurder aan zet.

#### *Ontbinding van de huurovereenkomst*

De verhuurder kan aan de rechter vragen om de huurovereenkomst met de overlastgevende huurder te ontbinden. De rechter zal bekijken of andere middelen eerst zijn ingezet (zoals de huurder verzoeken te stoppen met de overlast). Ook zal de rechter naar de plicht van de verhuurder kijken: als die bijvoorbeeld heeft verzaakt te isoleren en er is sprake van geluidsoverlast, zal de rechter het contract misschien niet ontbinden. In de praktijk blijkt dat rechters vereisen dat de huurder in ernstige mate tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen.

In een gewone procedure over het ontbinden van een huurovereenkomst doet de rechter tijdens de beëindigings- of ontbindingsprocedure ook uitspraak over de ontruiming van een woning. De verhuurder verkrijgt daarmee een ontruimingsvonnis, waarmee de deurwaarder tot gedwongen ontruiming kan overgaan.

#### *Ontbinding na burgemeesterssluiting*

Na een burgemeesterssluiting is ontbinding van de huurovereenkomst met de voormalige bewoners mogelijk zonder tussenkomst van de rechter. De combinatie van een burgemeesterssluiting en ontbinding van de huurovereenkomst is daarmee hét sluitstuk van de gezamenlijke aanpak van de gemeente en de corporaties.

### 8.2 En dan?

Klanten van corporaties die hun laatste kans verspeeld hebben en huurders of eigenaar-bewoners van gesloten panden zijn in principe op zichzelf aangewezen. Feitelijke daklozen komen in aanmerking voor een traject in het kader van de maatschappelijke opvang en kunnen van daaruit weer een wooncarrière opbouwen.

Een belangrijk deel van uitgezette bewoners vindt onderdak bij een ander huishouden of in de particuliere sector. Dit kan bijdragen aan nieuwe overlastsituaties.

Het vorige actieplan beschouwde een dreigende ontruiming als voldoende prikkel tot gedragsverandering. Voor een deel is dat zo, het Lokaal Tweedekansbeleid werkt bij een deel van de overlastgevers. Maar de mogelijkheden tot waarschuwen, dat ook daadwerkelijk opgevolgd kan worden met ingrijpen, zijn te beperkt. In de praktijk zien we dat de prikkels tot gedragsverandering geen sluitende aanpak vormen.

Aan de voorkant investeren we daarom in de privaatrechtelijke en bestuursrechtelijke gedragsaanwijzing. Dan kan duidelijk omschreven worden wat we van iemand verwachten. Maar bij de groep bij wie dit niet werkt moeten we ook zorgen dat we een ultimatum remedium bieden.

#### *Skaeve Huse*

Voor de groep waar waarschuwen en dreigende ontruiming niet leiden tot de gewenste gedragsverandering, realiseren we Skaeve Huse.

Skaeve Huse is het Deense woord voor 'rare huizen'. Het is een woonvoorziening bedoeld voor structurele ernstige overlastgevers die moeilijk plaatsbaar zijn in een instelling en niet te handhaven zijn in een woonwijk. Het dient als sluitstuk binnen de aanpak woonoverlast wanneer andere



beschikbare instrumenten geen soelaas bieden. Het doel van de Skaeve Huse is om de druk in de wijken af te laten nemen en te voorkomen dat slachtoffers moeten verhuizen en de overlastgevers in hun woning kunnen blijven.

Wij verwachten in 2015 een locatie aan te kunnen wijzen. Dat doen we op basis van vooraf opgestelde criteria, bijvoorbeeld veiligheid, afstand tot de woonbebouwing en de bereikbaarheid. Wij zorgen voor goede communicatie en afstemming met de partners en de omwonenden. De uiteindelijke realisatie is afhankelijk van de benodigde procedures, waaronder een eventuele bestemmingsplanwijziging. Ervaringen in andere steden hebben uitgewezen dat het realiseren van Skaeve Huse twee à drie jaar kan duren.

Ondertussen gaan we kijken op welke manier we deze nieuwe manier van wonen gaan vormgeven: wie gaan er wonen, hoe regelen we het beheer, hoe begeleiden we de bewoners en hoe zorgen we voor (eventuele) terugkeer naar een reguliere woning. Naar verwachting gaat het om een kleine groep woonunits (10-20) op een locatie waar weinig of geen omwonenden zijn, waarbij de bewoners individuele begeleiding krijgen. Een eerste inventarisatie van de mogelijke doelgroep heeft uitgewezen dat een groot aantal kandidaten voor een dergelijke woonvoorziening in aanmerking komt.

#### ***Voorbeeld Tilburg***

Hoe dit in de praktijk werkt, heeft de gemeente Rotterdam bekeken in één van de langst lopende initiatieven in Nederland: de Skaeve Huse in Tilburg, gestart in 2009.

Tilburg beschikt over 9 containerwoningen, allemaal bewoond door alleenstaanden. Op het terrein staat ook een container van waaruit een beheerder werkt. Ongeveer de helft wordt bewoond door mensen die zelf eigenlijk niet meer weg willen: zij aarden beter in de rustige omgeving van de Skaeve Huse en zijn bang de controle over hun leven weer te verliezen in een normale (lees:drukkere) woonomgeving met burens. De andere helft van de bewoners hoopt wel ooit terug te keren naar een reguliere woonsituatie.

In Tilburg functioneren de Skaeve Huse naar volle tevredenheid van de gemeente, de corporatie, de bewoners én de omgeving.

## 9. Communicatie

### *Veiligheidsbeleving*

Rotterdamers moeten niet alleen veilig zijn, ze moeten zich ook veilig voelen. Uit de enquêtes voor de Veiligheidsindex en het Wijkprofiel weten we dat veel Rotterdamers zich niet zo veilig voelen als we op basis van de cijfers zouden mogen verwachten. Om daar verandering in te brengen heeft Veiligheidsbeleving een prominente plek gekregen binnen het nieuwe beleidsprogramma #Veilig010.

Hoe veilig mensen zich voelen is afhankelijk van een groot aantal factoren, zoals leeftijd, geslacht, sociale status en ervaringen met criminaliteit. Maar ook ervaringen met de gemeente en politie bij het doen van meldingen en aangiften spelen een rol. Wie zich niet serieus genomen voelt, lang moet wachten op een antwoord of nooit meer iets hoort van zijn melding zal zich minder veilig voelen.

Op veel factoren heeft de gemeente geen invloed. Maar op een aantal factoren wel. Wie bij ons aanklopt ervaart overlast in zijn eigen woonomgeving en is op zoek naar hulp bij het oplossen daarvan. Daarbij is het belangrijk dat de melder serieus genomen wordt en snel weet wat hij kan verwachten van de woonoverlastcoördinator.

Dat betekent dat bij communicatie vijf uitgangspunten voorop staan:

- We moedigen bewoners aan woonoverlast te melden;
- We nemen alle meldingen serieus;
- We pakken woonoverlast snel en doeltreffend aan door samen te werken met alle partners;
- We stellen de veiligheid en zorg voor slachtoffers voorop;
- We communiceren op maat.

Soms durven bewoners niet te melden uit angst dat de overlastgever erachter komt dat zij gemeld hebben en kwaad zal reageren. Om deze groep melders tegemoet te komen, is er ook de mogelijkheid anoniem te melden bij het Team Woonoverlast via de reguliere communicatiekanalen. De anonieme meldingen nemen we op de reguliere wijze in behandeling mits de melding voldoende aanknopingspunten biedt voor verder onderzoek. Daarbij wordt tevens bekeken of de melding echt betrekking heeft op woonoverlast of dat de melding bedoeld is als een pesterij. We vertellen aan anonieme melders dat een terugkoppeling op hun melding niet mogelijk is.

We werken een communicatieplan uit langs 2 sporen:

1. Richting de Rotterdamers
2. Richting de uitvoerders

De communicatie richting de uitvoerders is gericht op hoe wij de Rotterdamers te woord staan en hoe wij onze aanpak zichtbaar maken in de stad. De communicatie richting de Rotterdamers is tweeledig. Aan de ene kant is het gericht op het vergroten van de meldingsbereidheid. Aan de andere kant is het gericht op communicatie over de aanpak zelf. Daarbij willen we een realistisch beeld schetsen van de aanpak en bewoners de weg wijzen.

### *Meldingsbereidheid verhogen*

In 2013 is onderzocht of bewoners woonoverlast gemeld hebben. Ook is onderzocht waar zij dit gemeld hebben. Uit dat onderzoek bleek dat 2/3 van de mensen de overlast nooit gemeld heeft. De mensen die de overlast wel gemeld hebben belden daarvoor met name de politie.

Het vermoeden bestaat dat mensen overlast met name melden als het acuut is. Door tussenkomst van de politie kan de overlast op dat moment snel beëindigd worden. Het probleem dat achter het incident zit, wordt dan mogelijk niet opgelost. Wij willen daarom Rotterdamers aanmoedigen woonoverlast bij de gemeente te melden.

Mensen die overlast ervaren moeten zich gesteund voelen, maar dan moeten ze ons wel eerst weten te vinden. Daarom vergroten we de bekendheid van het gemeentelijk meldpunt. We stimuleren bewoners te melden via [woonoverlast@rotterdam.nl](mailto:woonoverlast@rotterdam.nl), 14010 en het formulier op internet. Ook kunnen zij terecht bij hun woningcorporaties, de wijkpolitie en de gebiedsmedewerkers.

Met het wegvallen van de deelgemeentelijke servicepunten is ook een laagdrempelige mogelijkheid om geïnformeerd te worden of te melden komen te vervallen. Hiervoor in de plaats worden afspraken gemaakt met de Vraagwijzer en worden gebiedsnetwerkers waar mogelijk betrokken. Daarnaast valt te denken aan de inzet van wijkgerichte communicatie via bijvoorbeeld Buurt Bestuurt, bewonersorganisaties en vrijwilligersnetwerken, lokale kranten en communicatiekanalen. Dit zal per gebied verder worden uitgewerkt in een communicatieplan.

Tot slot brengen we de behaalde resultaten jaarlijks onder de aandacht van de bewoners om de aanpak zichtbaar te maken.

